

**Ákvörðun Samgöngustofu nr. 46/2018 vegna kvörtunar um seinkun á flugi
6F104 þann 17. apríl 2017.**

I. Erindi

Þann 16. maí 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá ABCD (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi Primera air (PA) nr. 6F104 frá Tenerife til Keflavíkur þann 17. apríl 2017. Áætluð brottför var kl. 14:50 og var raunveruleg brottför kl. 15:16 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 20:20 17. apríl 2017. Við aðflug til Keflavíkur var hætt við landingu vegna veðurs og vélinni snúið til varaflugvallar á Egilsstöðum. Var lent á Egilsstöðum kl. 21:54 síðar sama dag. Flogið var daginn eftir frá Egilstöðum til Keflavíkur og var komutími í Keflavík kl. 14:30, eða 18 klukkustunda og 10 mínútna seinkun.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartandi hafi ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartendur fara fram á skaðabætur samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

II. Málavextir og bréfaskipti

Í kvörtun kemur fram að við aðflug til Keflavíkur hafi áhöfn reynt þrisvar sinnum við landingu á Keflavíkurflugvelli en ekki tekist vegna slæms veðurs. Þá hafi vélinni verið snúið til Egilsstaða. Farþegar hafi verið lítt upplýstir um stöðu mála. Þá hafi aðflug og landingartilraunir í Keflavík verið mjög óþægilegar fyrir farþega.

SGS sendi PA kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 18. maí 2017. Í svari PA sem barst SGS þann 26. maí 2017 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem að seinkun megi rekja til slæmra veðuraðstæðna og því hafi seinkun verið valdið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem er ekki bótaskyld atvik sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Af hálfu flugrekanda voru færð fram gögn um veðurspá fyrir Keflavíkurflugvöll á viðkomandi degi og tíma. Veðurspá fyrir daginn var almennt slæm með miklum vindum á flugvöllum. Þó tiltók veðurspáin að lægja ætti verulega úr vindum milli kl. 20:00 til 22:00 17. apríl 2017. Áætluð koma var kl. 20:20 sama dag. Þegar flug 6F104 kom til Keflavíkur var veður mun verra

en veðurspá gerði ráð fyrir og eftir þrjár landingartilraunir var snúið til varaflugvallar á Egilsstöðum. Lent var á Egilsstöðum kl. 21:54 og var áhöfn þá komin yfir hámarksvinnutíma skv. reglum um vinnutíma áhafna loftfara. Flugrekanda var ómögulegt að senda aðra áhöfn til Egilsstaða. Því var ákveðið að áhöfn og farþegar gistu á hóteli yfir nótt og að mati PA fengu farþegar aðstoð í samræmi við 9. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við fyrsta mögulega tækifæri var vélinni flogið til Keflavíkur daginn eftir og var brottför kl. 13:00. Flugrekandi benti einnig á að veður hafi verið mjög slæmt 17. apríl og að fjöldi fluga hafi verið aflýst eða seinkað vegna veðurs.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 1. júní 2017. Frekari svör bárust ekki frá kvartendum.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta dómafórdæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Að jafnaði falla slæmar veðuraðstæður undir óviðráðanlegar aðstæður í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar sbr. einnig 14. skýringarlið reglugerðarinnar. Að mati SGS hefur flugrekandi sýnt nægjanlega fram á að veðurskilyrði voru slæm í Keflavík 17. apríl 2017 og var m.a. nokkrum fjölda fluga aflýst eða seinkað vegna veðurs. Verður því ekki lagt frekara mat á ákvörðun áhafnar um að hætta við landingu í Keflavík enda ekki á færi Samgöngustofu að efast um þá ákvörðun með hliðsjón af fyrrgreindum veðuraðstæðum. Fellur því seinkun á flugi 6F104 undir 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Í tilvikum seinkana vegna óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar hvílir skylda á flugrekanda að lágmarka seinkun á ferðalagi farþega. Að mati SGS bera gögn málsins með sér að PA hafi leyst úr seinkun flugs 6F104 á forsvaranlegan hátt. Áhöfn var komin yfir hámarksvinnutíma og því ekki fær til að fljúga strax til baka. PA sem flugrekanda væri mjög erfitt, jafnvel ómögulegt, að koma annarri flugáhöfn til Egilsstaða fyrir þann tíma sem að flogið var aftur til Keflavíkur 18. apríl. Miðað við aðstæður og atvik málsins er það mat SGS að PA hafi uppfyllt skyldur sínar við að lágmarka neikvæðar afleiðingar vegna óviðráðanlegra aðstæðna.

Telur SGS því að seinkun á flugi 6F104 megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna sbr. 3. mgr. 5. gr. og að PA hafi fullnægt skyldum sínum til að lágmarka neikvæðar afleiðingar þeirrar seinkunar. Er því ekki um bótaskylda seinkun að ræða skv. 7. gr. reglugerðarinnar.

Í kvörtun kom fram að farþegar urðu fyrir verulegum óþægindum vegna veðuraðstæðna í fluginu. Slík óþægindi eru ekki bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004. Verður því ekki tekin afstaða gagnvart þeim lýsingum og/eða málsástæðum í kvörtun.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn og telst það brot á 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Ákvörðunarorð

Kröfu kvartenda um skaðabætur úr hendi Primera air skv. reglugerð EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð 1048/2012, er hafnað.

Primera air hefur brotið gegn ákvæðum 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012. Er þeim fyrirmælum beint til Primera air að félagið fari að ákvæðum 14. gr. eftir því sem við á gagnvart hverjum farþega.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnáslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 23. janúar 2018

Ómar Sveinsson
fagstjóri neytendamála

Davíð Örn Guðnason
lögfræðingur